

Beantwoording vragen uit de raadscommissie

Zaaknummer Z-25-543373
 Documentnummer DOC-25-1050444
 Naam commissielid B. Huisman
 Fractie GroenLinks
 Onderwerp Commissievragen GroenLinks UIT raadscie. 8-5 agendapunt 9.2
 Visie op dienstverlening
 Datum waarop de vraag is gesteld 12 mei 2025

Beantwoording uiterlijk woensdag 15:00 uur voorafgaand aan de raadsvergadering.

Portefeuillehouder
 Afdeling

1.	Is het mogelijk om voordat het uitvoeringsprogramma wordt gemaakt er in ieder geval al gestart wordt met zaaknummers voor inwoners? Zodat wanneer inwoners ergens bij de gemeente een vraag hebben liggen dat ze altijd een zaaknummer krijgen.
antwoord	Momenteel wordt er binnen de organisatie gedeeltelijk gewerkt met zaaknummers. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen aanvragen & meldingen en informatieverzoeken. <u>Aanvragen & Meldingen</u> Bij aanvragen en meldingen is sprake van een duidelijk proces en besluitvorming. Bijvoorbeeld het aanvragen van een vergunning, het opvragen van een uittreksel of het melden van een probleem via Fixi. Voor deze aanvragen wordt al gewerkt met zaaknummers. <u>Informatieverzoeken</u> Informatieverzoeken daarentegen zijn vragen waarbij (nog) geen formeel proces wordt gestart, zoals het opvragen van informatie over de benodigdheden om een product aan te vragen of vragen om contact op te nemen. Voor dit type contact is momenteel nog geen sprake van een uniforme registratie of toekenning van zaaknummers. Wij verwachten dat wij dit jaar voor informatieverzoeken die via het KCC binnenkomen, kunnen starten met het verstrekken van unieke zaaknummers behorende bij telefonische verzoeken. Voor de overige informatieverzoeken (bijvoorbeeld een verzoek die direct bij de medewerker binnenkomt, via diverse kanalen) kan niet direct gestart worden met unieke zaaknummers. Het is nog niet duidelijk of en hoe dergelijke verzoeken



	ingepast kunnen worden in bestaande applicaties of dat er een nieuw systeem nodig is. Vervolgens moet de registratie geborgd worden in verschillende processen binnen de organisatie. Dit vraagt om een implementatietraject.
--	--

